

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Rawat Inap Paviliun Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang)

Deni Istiono

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

deni.istiono@gmail.com

ABSTRACT

This study was conducted to obtain a description of the Implementation of the Financial Management Pattern of the Regional Public Service Agency (PPK-BLUD) and Service Quality and Patient Satisfaction at the Sumedang District General Hospital, Tandang Pavilion. The type of research is descriptive and verification. The population of this study were patients in the Away Pavilion of the Sumedang Regency General Hospital who were inpatients of the Antang Pavilion of the Sumedang Regency General Hospital for 1 month, counted as many as 250 people. determine the sample by random or random (probability sampling), with the simple random sampling method, that is, each population has the same possibility of selection, the results of the calculation of the sample taken are 95 patients.

Based on the results of the study, it was obtained testing the Main Hypothesis of the Effect of the Regional Public Service Agency of Sumedang Regency and Service Quality on Patient Satisfaction. The results of the test, obtained the decision H_0 was rejected, so that the variables of the Regional Public Service Agency of Sumedang Regency and Service Quality on Patient Satisfaction were accepted. The significance of the value of the test results is also supported by the magnitude of the value of the Coefficient of Determination. This value indicates that the Regional Public Service Agency of Sumedang Regency and the Quality of Service have an effect on Patient Satisfaction. while the rest is influenced by other variables. Sub-Hypothesis Testing of the Effect of Regional Public Service Agencies on Patient Satisfaction To answer the proposed hypothesis, a test is carried out, namely by using path analysis testing. Based on the test results obtained path coefficient values. To find out more about the effect of Regional Public Service Agency variables on Patient Satisfaction, a test was carried out, the test results obtained that the t_{count} value was greater than the t_{table} value. To find out more about the effect of the Regional Public Service Agency variable on patient satisfaction, a test was carried out, namely by looking at the comparison between t_{count} and t_{table} . Based on the test, the value of t_{count} is greater than the value of t_{table} , namely t_{count} . From the results of these calculations, the decision H_0 is rejected, so that the Regional Public Service Agency variable affects the patient satisfaction variable.

Keywords: *implementation of KDP-BLUD; service quality; patient satisfaction*

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

PENDAHULUAN

Dewasa ini Rumah Sakit dihadapkan kepada tuntutan akan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang semakin meningkat, tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan tersebut harus dipahami sebagai bentuk keinginan masyarakat untuk mendapat pelayanan baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004, khususnya Pasal 68 dan Pasal 69 memfokuskan pada Instansi Pemerintah yang tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat, diberikan fleksibilitas dalam Pola Pengelolaan Keuangannya dengan sebutan Badan Layanan Umum.

Demikian juga di lingkungan Pemerintah Daerah, terdapat banyak Perangkat Kerja Daerah yang berpotensi untuk dikelola lebih efektif melalui Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum tersebut.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah mengamanatkan khususnya dalam pasal 150 yaitu "Pedoman teknis mengenai pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) diatur lebih lanjut oleh Menteri Dalam Negeri setelah memperoleh pertimbangan Menteri Keuangan". Untuk itu, pada tanggal 7 November 2007 telah ditetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. Dalam Peraturan Menteri tersebut perangkat kerja daerah di lingkungan Pemerintah Daerah yang secara langsung melaksanakan tugas operasional pelayanan publik dapat menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan BLUD (PPK-BLUD).

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 tahun 2007, BLUD adalah

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau Unit Kerja pada SKPD di lingkungan pemerintah daerah di Indonesia yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang/jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan, dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas".

BLUD merupakan bagian dari perangkat pemerintah daerah, dengan status hukum tidak terpisah dari pemerintah daerah. Peran penting Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLUD) menjadikan Rumah Sakit umum Daerah Kabupaten Sumedang dapat menerapkan praktek bisnis sehat dengan pengelolaan keuangan yang diatur sendiri oleh rumah sakit. Melalui pola pengelolaan keuangan tersebut membuat birokrasi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Sumedang berdampak pada kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas, sehingga pasien merasa dihargai karena harapannya dapat terpenuhi. Berbeda dengan SKPD pada umumnya, pola pengelolaan keuangan BLUD memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktik-praktik bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, seperti pengecualian dari ketentuan pengelolaan keuangan daerah pada umumnya. Selain dari obyektivitas hasil penilaian tersebut, keberadaan BLUD juga harus dikendalikan dalam bentuk perjanjian kinerja (contractual performance agreement) antara Kepala Daerah dengan Pemimpin BLUD. Kepala Daerah bertanggungjawab atas kebijakan layanan dan pemimpin BLUD bertanggungjawab untuk menyajikan hasil layanan. Dengan demikian, penerapan PPK-BLUD

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

diharapkan tidak sekedar perubahan format belaka, yaitu mengejar remunerasi, fleksibilitas, menghindari peraturan perundang-undangan dalam pengadaan barang dan jasa, akan tetapi yang benar adalah, tercapainya peningkatan kualitas pelayanan publik, kinerja keuangan dan kinerja manfaat bagi masyarakat secara berkesinambungan sejalan dengan salah satu spirit BLUD yang dikelola berdasarkan “praktik-praktik bisnis yang sehat”. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang menerapkan pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK BLUD) sesuai dengan penetapan SK Bupati Nomor 445/Kep.140-RSUD/2009 tanggal

1 April 2009 sesuai dengan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang yaitu menyelenggarakan Pelayanan Prima dengan menyempurnakan Manajemen Pengelolaan BLUD, meningkatkan kualitas, kapasitas dan profesionalisme pegawai yang berbasis keimanan dan ketaqwaan. Dengan demikian RSUD Kabupaten Sumedang dituntut untuk meningkatkan kualitas, kapasitas dan profesionalisme pegawainya.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau tidaknya terhadap apa yang dirasakan oleh pelanggan. Kotler (2009 : 36) mengemukakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesan terhadap kinerja suatu produk dan harapan harapannya.” Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang beberapa kali melakukan survey kepuasan pelanggan melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan eksternal (pasien dan keluarga) di instalasi

rawat jalan, Instalasi Rawat Inap PIV, Instalasi Gawat Darurat

Berdasarkan data survey kepuasan pelanggan yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang berpatokan pada pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instalasi pemerintah sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. kep/25M.PAN/2/2004. hasil survey tersebut menunjukkan bahwa dari instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap jalan Paviliun, Instalasi Rawat Inap Instalasi Gawat Darurat mendapatkan nilai Baik. Namun dengan demikian terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang diantaranya masyarakat kabupaten Sumedang sebagian lebih banyak berobat kerumah sakit swasta dikarenakan pelayanan yang ada di rumah sakit swasta

lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit milik pemerintah, sebagian masyarakat mempunyai persepsi yang kurang baik kepada rumah sakit pemerintah karena buruknya pengelolaan serta pelayanan yang diberikan.

Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2015 yang paling tinggi di instalasi Hemodialisa yaitu sebesar 85,31%, sedangkan yang paling rendah ada di instalasi Rawat Inap yaitu sebesar 79,98%. Unsur kesopanan dan keramahan petugas menjadi unsur yang paling tinggi sedangkan yang paling rendah yaitu unsur kewajaran biaya pelayanan. Masyarakat menilai instalasi ini mempunyai tingkat kinerja Baik, karena dilihat sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, sedangkan untuk unsur kewajaran biaya pelayanan yang dalam hal ini menyangkut

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

transparansi biaya pelayanan di instalasi hemodialisa perlu peningkatan terutama menyangkut kemudahan mendapatkan informasi tentang pembiayaan secara transparan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ Pengaruh Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) dan kualitas layanan terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap Paviliun Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurang transparannya pembiayaan yang diberlakukan kepada pasien
2. Masih rendahnya tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam menyelesaikan pelayanan
3. Kurang jelasnya persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.
4. Masih kurang memadainya fasilitas ruangan rawat inap khususnya di PIV C Paviliun tulip.
5. Kepuasan pasien masih kurang dilihat dari masih banyak pasien yang menggunakan rumah sakit swasta sebagai tempat berobat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.

2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.
3. Bagaimana Pengaruh Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Implementasi Pola pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU) terhadap kepuasan Pasien Paviliun Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Paviliun Tandang pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang
3. Untuk mengetahui pengaruh Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU) dan Kualitas Layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Pengertian Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum,(PPK-BLU) adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Menurut Badan Laanan Umum dalam Peraturan Pemerintah nomor 25 tahun 2005, Badan Layanan Umum adalah Instansi di lingkungan pemerintah yang dibentuk untuk

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.

Suatu satuan kerja instansi pemerintah dapat diizinkan mengelola keuangan dengan PPK-BLUD apabila memenuhi persyaratan substantif, teknis, dan administratif. Peraturan Pemerintah nomor 25 tahun 2005 disebutkan untuk menjadi instansi yang bisa menerapkan pola Pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah, persyaratan substantif terpenuhi apabila instansi pemerintah yang bersangkutan menyelenggarakan layanan umum yang berhubungan dengan:

- a. Pengelolaan wilayah/kawasan tertentu untuk tujuan meningkatkan perekonomian masyarakat atau layanan umum; dan/atau.
- b. Pengelolaan dana khusus dalam rangka meningkatkan ekonomi dan/atau pelayanan kepada masyarakat.

Persyaratan teknis terpenuhi apabila:

- a. kinerja pelayanan di bidang tugas pokok dan fungsinya layak dikelola dan ditingkatkan pencapaiannya melalui BLUD sebagaimana direkomendasikan oleh menteri/pimpinan lembaga/kepala SKPD sesuai dengan kewenangannya; dan
- b. kinerja keuangan satuan kerja instansi yang bersangkutan adalah sehat sebagaimana ditunjukkan dalam dokumen usulan penetapan BLUD.

Persyaratan administratif terpenuhi apabila instansi pemerintah yang bersangkutan dapat menyajikan seluruh dokumen berikut:

- a. pernyataan kesanggupan untuk meningkatkan kinerja pelayanan, keuangan, dan manfaat bagi masyarakat;

- b. pola tata kelola;
- c. rencana strategis bisnis;
- d. laporan keuangan pokok;
- e. standar pelayanan minimum; dan
- f. laporan audit terakhir atau pernyataan bersedia untuk diaudit secara independen.

Dokumen tersebut disampaikan kepada pimpinan lembaga/kepala SKPD untuk mendapatkan persetujuan sebelum disampaikan kepada Menteri Keuangan/gubernur/bupati/walikota, sesuai dengan kewenangannya. Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan administratif diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan/gubernur/bupati/walikota sesuai dengan kewenangannya. Proses penetapan PPK-BLUD adalah sebagai berikut:

1. Menteri/pimpinan lembaga/kepala SKPD mengusulkan instansi pemerintah yang memenuhi persyaratan substantif, teknis, dan administratif untuk menerapkan PPK-BLUD kepada Menteri Keuangan/gubernur/bupati/walikota, sesuai dengan kewenangannya.
2. Menteri Keuangan/gubernur/bupati/walikota menetapkan instansi pemerintah yang telah memenuhi persyaratan untuk menerapkan PPK-BLU.
3. Penetapan tersebut dapat berupa pemberian status BLUD secara penuh atau status BLUD bertahap.
4. Status BLUD secara penuh diberikan apabila seluruh persyaratan telah dipenuhi dengan memuaskan.
5. Status BLUD-Bertahap diberikan apabila persyaratan substantif dan teknis telah terpenuhi, namun persyaratan administratif belum terpenuhi secara memuaskan.
6. Status BLUD-Bertahap berlaku paling lama 3 (tiga) tahun.

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

7. Menteri

Keuangan/gubernur/bupati/walikota, sesuai dengan kewenangannya, memberi keputusan penetapan atau surat penolakan terhadap usulan penetapan BLUD paling lambat 3 bulan sejak diterima dari menteri/pimpinan lembaga/kepala SKPD.

Pencabutan penerapan PPK-BLUD dilakukan apabila BLUD yang bersangkutan sudah tidak memenuhi persyaratan substantif, teknis, dan/atau administratif.

Standar dan Tarif Layanan Umum

Untuk BLUD – SKPD, usul tarif layanan diajukan oleh pimpinan BLUD kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Kemudian untuk BLUD-Unit kerja, usul tarif layanan diajukan oleh pemimpin BLUD kepada kepala Daerah melalui kepala SKPD.

Menurut Restianto, Bawono (2015:103), hal-hal yang wajib dipertimbangkan dalam menyusun tarif layanan adalah : (1) Daya beli masyarakat (2) Asas keadilan dan kepatutan (3) Kompetisi yang sehat. Dalam hal tarif layanan, maka BLU:

1. BLU dapat memungut biaya kepada masyarakat sebagai imbalan atas barang/jasa layanan yang diberikan.
2. Imbalan atas barang/jasa layanan yang diberikan ditetapkan dalam bentuk tarif yang disusun atas dasar perhitungan biaya per unit layanan atau hasil per investasi dana.
3. Tarif layanan diusulkan oleh BLU kepada menteri/pimpinan lembaga/kepala SKPD sesuai dengan kewenangannya.
4. Usul tarif layanan dari menteri/pimpinan lembaga/kepala SKPD selanjutnya ditetapkan oleh Menteri

Keuangan/gubernur/bupati/walikota, sesuai dengan kewenangannya.

5. Tarif layanan harus mempertimbangkan: kontinuitas dan pengembangan layanan.

Dokumen Pelaksanaan Anggaran

Dokumen Pelaksanaan anggaran BLUD disebut DIPA – BLU yang disusun berdasarkan RBA definitive. DIPA-BLU merupakan lampiran dari perjanjian kerja antara Pimpinan BLU dengan kementerian /lembaga/Dewan kawasan. DIPA-BLU menjadi dasar pencairan/penarikan dana dari APBN, Pengesahan Pendapatan dan belanja yang bersumber dari PNPB BLU, dan pertanggungjawaban.

Dokumen pelaksanaan anggaran pada BLUD disebut DPA-BLUD yang disusun berdasarkan RBA definitif, DPA-BLUD mencakup antara lain pendapatan dan biaya, proyeksi arus kas, serta jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa yang akan dihasilkan. PPKD mengesahkan DPA-BLUD sebagai dasar pelaksanaan anggaran. Dalam hal DPA-BLUD belum disahkan oleh PPKD, BLUD dapat melakukan pengeluaran uang setinggi-tingginya sebesar angka DPA-BLUD tahun sebelumnya. DPA-BLUD yang telah disahkan oleh PPKD akan menjadi daerah penarikan dana yang bersumber dari APBD yang digunakan untuk belanja pegawai, belanja modal, barang dan atau jasa.

Berdasarkan PP Nomor 23 Tahun 2005, pendapatan BLUD terdiri dari

1. Pendapatan dari APBN
2. Pendapatan dari jasa layanan dan hibah tidak terikat
3. Pendapatan dari hasil kerjasama dengan pihak lain dan/atau hasil usaha lainnya
4. Pendapatan dari hibah terikat yang diperoleh dari masyarakat atau badan lain

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

yang harus diperlukan sesuai dengan peruntukannya

Berdasarkan Permendagri Nomor 61 tahun 2007, pendapatan BLUD terdiri dari :

1. Jasa layanan
2. Hibah
3. Hasil kerjasama dengan pihak lain
4. APBD
5. APBN

Adapun untuk pendapatan yang diperoleh dari jasa layanan yang diberikan kepada masyarakat, hibah tidak terikat, serta hasil kerja sama BLUD dengan pihak lain dan/atau hasil usaha lainnya dapat dikelola langsung untuk membiayai belanja operasional BLUD sesuai dengan RBA definitif. Sedangkan hibah terikat yang diperoleh dari masyarakat atau badan lain harus diperlakukan sesuai dengan peruntukannya. (pasal 7 PMK nomor 66/PMK.02/2006).

Dalam rangka pertanggungjawaban penggunaan dana yang bersumber dari pendapatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 PMK nomor 66/PMK.02/2006, setiap triwulan BLU membuat SPM Pengesahan dan disampaikan kepada KPPN selambat-lambatnya tanggal 10 bulan berikutnya dengan dilampiri Surat Pernyataan Tanggung Jawab Belanja disertai kuitansi pengeluaran kumulatif yang ditandatangani oleh pimpinan BLU. Berdasarkan SPM Pengesahan tersebut, KPPN menerbitkan SP2D Pengesahan sebagai dasar realisasi penggunaan dana yang bersumber dari pendapatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penarikan dan pertanggungjawaban penggunaan dana DIPA BLU diatur oleh Direktur Jenderal Perbendaharaan.

a. Pengelolaan Kas Blud

Sesuai dengan pasal 16 UU N0 23 Th 2005, pengelolaan kas BLUD dilaksanakan berdasarkan praktek bisnis yang sehat. Dalam rangka pengelolaan kas, BLU menyelenggarakan hal-hal sebagai berikut:

1. merencanakan penerimaan dan pengeluaran kas;
2. melakukan pemungutan pendapatan atau tagihan;
3. menyimpan kas dan mengelola rekening bank;
4. melakukan pembayaran;
5. mendapatkan sumber dana untuk menutup defisit jangka pendek; dan
6. memanfaatkan surplus kas jangka pendek untuk memperoleh pendapatan tambahan. Atau dengan kata lain memanfaatkan kas yang menganggur (idle cash) jangka pendek untuk memperoleh pendapatan tambahan.

Adapun rekening bank dimaksud, dibuka oleh pimpinan BLUD pada bank umum. Sedangkan pemanfaatan surplus kas sebagaimana dimaksud diatas dilakukan sebagai investasi jangka pendek pada instrumen keuangan dengan risiko rendah. Penarikan dana yang bersumber dari APBN/APBD dilakukan dengan menerbitkan Surat Perintah Membayar (SPM) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Pengelolaan Piutang

Dalam pasal 17 UU N0 23 Th 2005, mengenai pengelolaan piutang BLUD disebutkan bahwa BLUD dapat memberikan piutang sehubungan dengan penyerahan barang, jasa, dan/atau transaksi lainnya yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan kegiatan BLU sepanjang dikelola dan diselesaikan secara tertib, efisien, ekonomis, transparan, dan bertanggung

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

jawab serta dapat memberikan nilai tambah, sesuai dengan praktek bisnis yang sehat dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Piutang BLU yang sulit ditagih dapat dilimpahkan penagihannya kepada Menteri Keuangan/gubernur/bupati/walikota sesuai dengan kewenangannya

Pada implementasi selanjutnya, piutang BLU dapat dihapus secara mutlak atau bersyarat oleh pejabat yang berwenang, yang nilainya ditetapkan secara berjenjang. Adapun kewenangan penghapusan piutang secara berjenjang tersebut ditetapkan dengan Peraturan Menteri

Keuangan/gubernur/bupati/walikota, sesuai dengan kewenangannya, dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Pengelolaan Utang

Mengenai pengelolaan utang BLUD, disebutkan dalam 18 UU N0 23 Th 2005 tentang pengelolaan BLUD, disebutkan BLUD dapat memiliki utang sehubungan dengan kegiatan operasional dan/atau perikatan peminjaman dengan pihak lain sepanjang dikelola dan diselesaikan secara tertib, efisien, ekonomis, transparan, dan bertanggung jawab, sesuai dengan praktek bisnis yang sehat.

Terdapat dua jenis utang BLUD, yaitu:

- Utang jangka pendek

Pemanfaatan utang yang berasal dari perikatan peminjaman jangka pendek ditujukan hanya untuk belanja operasional.

- Utang jangka panjang

Pemanfaatan utang yang berasal dari perikatan peminjaman jangka panjang ditujukan hanya untuk belanja modal. Perikatan peminjaman dilakukan oleh pejabat yang berwenang secara berjenjang berdasarkan nilai pinjaman. Sedangkan

kewenangan peminjamannya diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan/ gubernur/ bupati/ walikota. Pembayaran kembali utang tersebut merupakan tanggung jawab BLU. Namun hak tagih atas utang BLU menjadi kadaluarsa setelah 5 (lima) tahun sejak utang tersebut jatuh tempo, kecuali ditetapkan lain oleh undang-undang. Adapun jatuh tempo dihitung sejak 1 Januari tahun berikutnya.

Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas sangat beranekaragam dan mengandung banyak makna. Menurut Kotler (2000:29), Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Menurut Buddy dalam Wahyuningsih (2002: 10), "kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler (2007:49) adalah Seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Kualitas mempunyai pengertian beragam, misalnya :

- Kesesuaian dengan tuntutan
- Kecocokan dengan pemakaian
- Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- Sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

- Bebas dari cacat

Dari kelima definisi di atas titik penekanannya adalah pada kepentingan pengguna barang dan jasa yang dimaksud. Karena itu mengukur kualitas dilihat dari perspektif pelanggan atau pengguna jasa layanan hanya akan bersifat obyektif. Satu hal yang selalu dihubungkan ketika seseorang mengkonsumsi suatu produk tertentu adalah kualitas pada produk tersebut.

Bagi rumah sakit, kualitas layanan akan menentukan sejauh mana rumah sakit tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya, karena itu penting bagi rumah sakit untuk terus menerus melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sejauhmana perbedaan antara harapan mengenai layanan yang diberikan oleh masyarakat dengan kenyataan yang diterimanya. Kualitas pelayanan dapat dikatakan juga sebagai pemenuhan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap suatu jasa yang ditawarkan.

Definisi pengertian kualitas menurut para ahli adalah sebagai berikut Hidayat dalam Fitri Fajar Astute (2003 :30) "Kualitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan (requirements), spesifikasi, dan atau harapan. Konsep ini orientasinya dapat diukur pada segi pengadaan masukan atau hanya pada segi keluaran dan segi distribusi (termasuk kepuasan pelanggan), Sedangkan menurut A.S Moenir (2007 :26-27) mengartikan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materill melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi

kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan pengertian pelayanan umum tersebut ternyata masih terdapat enam faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan umum menurut A.S Moenir, yaitu :

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang lain.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.
4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum. Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas jasa tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor kemampuan dan ketrampilan
Kemampuan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas dengan

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

menggunakan anggota badan dan peralatan yang tersedia.

6. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau alat pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan.

Dari ke enam faktor tersebut dapat diringkas menjadi empat yaitu nomor 1 dan 5 termasuk sumber daya manusia (SDM), nomor 2 dan 3 merupakan kategori organisasi, nomor 4 keuangan, sedangkan nomor 6 merupakan kategori sarana dan fasilitas penunjang pelayanan. Sementara itu di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993, tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum disebutkan bahwa Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” (Keputusan MENPAN No. 18/ 1994, hal 4).

Pengertian kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya).Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan

harapannya.Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Kepuasan Masyarakat

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini masyarakat adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.pelanggan yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pelanggan puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pelanggan merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan suatu perusahaan atau kantor harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelayanannya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan.

Menurut Junaidi (2002) berpendapat bahwa kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

maka konsumen akan mengalami kepuasan. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa.

Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan ke dalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu. Dalam penelitian ini peneliti menitikberatkan pada kepuasan pelanggan. Pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa kantor dalam membuat dokumen-dokumen (Prabowo, 1999). Sedangkan Aditama (2002) berpendapat bahwa klien adalah mereka yang di berikan pelayanan kantor. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan.

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh deskripsi tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) dan Kualitas Layanan serta Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang Paviliun Tandang.

Jenis Penelitian adalah Deskriptif dan Verifikatif, Penelitian Deskriptif bertujuan untuk memperoleh secara jelas tentang satu situasi atau keadaan tertentu. Metode Deskriptif merupakan metode yang ditujukan untuk memecahkan masalah yang terjadi pada masa sekarang. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Arikunto (2002:86)

bahwa “ Metode Deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan dalam mengkaji permasalahan-permasalahan yang terjadi saat ini atau masa sekarang. Sedangkan penelitian Verifikatif bertujuan untuk mengetahui kejelasan hubungan suatu variabel (menguji hipotesis) melalui pengumpulan data dilapangan, sebagaimana dikemukakan oleh Arikunto (2002:86).

a. Variable independen (X1)

1. Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Layanan Umum (X1), yaitu adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. variable ini diukur dengan indikator yang terdiri dari :

- a. Komunikasi
- b. Sumber daya
- c. Disposisi
- d. Struktur Birokrasi

2. Kualitas pelayanan (X2) seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat, Indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

- a. Kinerja
- b. Keragaman Produk
- c. Kehandalan
- d. Kesesuaian
- e. Daya Tahan
- f. Kemampuan Pelayanan dan Estetika

b. Variable dependent atau variabel terikat (Y), adalah Kepuasan konsumen. kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Indikator kepuasan konsumen adalah sebagai berikut: Karakteristik, Produk, Harga.

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Populasi dan sampel Populasi

Elemen populasi merupakan satuan dari objek yang diamati dalam kajian, bisa merupakan orang, waktu, benda, atau sesuatu yang lain. Menurut Rully & Poppy (2014:93) Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan elemen yang akan ditarik kesimpulannya.

Populasi dari penelitian ini adalah Pasien di Paviliun Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang yang menjadi pasien rawat inap Paviliun Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang selama 1 bulan terhitung sebanyak 250 orang.

Penulis menentukan populasi dilihat dari jumlah pasien selama 7 bulan berturut-turut dan di rata-ratakan dalam setiap bulan sebanyak 250 orang, dengan jumlah populasi (N) yang dapat ditentukan, maka penulis menentukan sampel dengan cara random atau acak (Probability sampling), dengan metode simple random sampling yaitu masing-masing populasi mempunyai kemungkinan pemilihan yang sama. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Nazir (2003:279) Bahwa jika suatu populasi bersifat homogeny dan besarnya populasi diketahui maka prosedur penarikan sampel adalah dengan cara sample random sampling. Menentukan besarnya sampel penulis menggunakan rumus Slovin menurut Indrawan dan Poppy (2014:94), maka diperoleh sampel sebanyak 95 orang.

Metode analisis Data

Analisis Jalur (path analysis)

Analisis jalur merupakan bagian dari analisis regresi berganda yang digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variable dimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel tergantung, baik secara langsung maupun tidak langsung,

melalui satu atau lebih perantara (Sarwono, 2006:147). Manfaat Path Analysis adalah perluasan dari persamaan regresi sederhana atau berganda yang diperlukan pada jalur hubungan (network) variabel-variabel yang melibatkan lebih dari satu persamaan.

Untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel dan menguji hipotesis dalam penelitian ini secara sistematis, maka alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (Path Analysis) dengan menggunakan software SPSS 16 for Windows. Dengan Path Analysis akan dilakukan estimasi pengaruh kausal antar variabel dan kedudukan masing-masing variabel dalam jalur baik secara langsung maupun tidak langsung. Signifikan model tampak berdasarkan koefisien beta (β) yang signifikan terhadap jalur.

β_{X1Y} = koefisien jalur pengaruh langsung X1 terhadap Y

β_{X2Y} = koefisien jalur pengaruh langsung X2 terhadap Y

$\beta_{X1}\beta_{X2Y}$ = koefisien jalur pengaruh langsung X1 dan X2 terhadap Y

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggapan Responden Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD)

Suatu satuan kerja instansi pemerintah dapat diizinkan mengelola keuangan dengan PPK- BLUD apabila memenuhi persyaratan substantif, teknis, dan administratif. Dalam Peraturan Pemerintah nomor 25 tahun 2005 disebutkan untuk menjadi instansi yang bisa menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah.

Berikut tanggapan responden yang disebarkan kepada 95 orang pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Tabel 1. Rekapitulasi Tanggapan Rsponden Variabel X1

| No | Indikator | % | | | | | | |
|----|---|-------|-------|--------------|-------|-------|------|--------------|
| | | SS | S | Jml | RR | TS | STS | Jml |
| 1 | Menerima informasi yang jelas | 23,16 | 45,27 | 68,43 | 15,78 | 9,48 | 6,31 | 31,57 |
| 2 | Memahami informasi mengenai aturan maupun ketentuan | 25,27 | 54,74 | 79,35 | 8,42 | 11,57 | 0 | 20,64 |
| 3 | Menerima informasi dari media formal yang telah disediakan | 22,10 | 58,95 | 81,05 | 10,53 | 8,42 | 0 | 18,95 |
| 4 | Menyampaikan informasi sudah memadai | 13,68 | 62,11 | 75,79 | 13,68 | 10,53 | 0 | 24,21 |
| 5 | Menerima informasi dengan baik dan jelas | 23,15 | 64,21 | 87,36 | 16,64 | 0 | 0 | 16,64 |
| 6 | Media untuk menyampaikan informasi telah tersedia dengan baik dan lengkap | 21,05 | 60,00 | 81,05 | 10,52 | 8,43 | 0 | 18,95 |
| 7 | Menjelaskan informasi sudah jelas | 17,89 | 65,27 | 83,16 | 13,68 | 3,15 | 0 | 16,83 |
| 8 | Menerima informasi yang dibutuhkan dari aspek administrasi keuangan tidak menemukan adanya hambatan | 34,74 | 51,58 | 86,32 | 9,47 | 4,21 | 0 | 13,68 |
| 9 | Menerima informasi dengan baik tanpa adanya tumpang tindih | 27,37 | 51,58 | 78,95 | 11,58 | 9,47 | 0 | 21,05 |
| 10 | Menerima informasi sesuai dengan struktur birokrasi yang berlaku | 23,16 | 62,10 | 85,26 | 6,32 | 8,42 | 0 | 14,74 |
| 11 | Menerima informasi tentang proses administrasi keuangan | 27,17 | 61,96 | 89,13 | 8,69 | 2,18 | 0 | 10,87 |

Sumber : data diolah, 2016

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat bahwa indikator tertinggi sebesar 89,13% ada pada indikator menerima informasi tentang proses administrasi keuangan, sedangkan indikator terkecil berjumlah 68,43% ada pada indikator menerima informasi yang jelas dari petugas di Paviliun Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang, hal ini perlu mendapat perhatian dari pihak Paviliun Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang, untuk lebih meningkatkan cara memberikan informasi dengan jelas.

Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Bagi Rumah Sakit, kualitas layanan akan menentukan sejauh mana Rumah Sakit tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasiennya, karena itu penting bagi rumah sakit untuk terus menerus

melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sejauhmana perbedaan antara harapan mengenai layanan yang diberikan oleh masyarakat dengan kenyataan yang diterimanya. Kualitas pelayanan dapat dikatakan juga sebagai pemenuhan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap suatu jasa yang ditawarkan.

Pelayanan yang diberikan kepada klien merupakan bentuk pelayanan profesional yang bertujuan untuk membantu klien dalam pemulihan dan peningkatan kemampuan dirinya melalui tindakan pemenuhan kebutuhan klien secara komprehensif dan berkesinambungan sampai klien mampu untuk melakukan kegiatan rutinitasnya tanpa bantuan. Pelayanan masyarakat yang bermutu merupakan asuhan manusiawi yang diberikan kepada klien, memenuhi standar dan kriteria profesi pegawai, sesuai dengan standar biaya dan kualitas yang diharapkan

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

kantor serta mampu mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan klien.

Berikut tanggapan responden mengenai kualitas Pelayanan di Paviliun

Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.

Tabel 2. Rekapitulasi Tanggapan Responden variabel Kualitas Pelayanan

| No | Indikator | % | | | | | | |
|----|--|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|
| | | SS | S | Jml | RR | TS | STS | Jml |
| 1 | Jasa pelayanan kesehatan maupun penyediaan barang sesuai dengan standar yang ditetapkan | 34,74 | 51,58 | 86,32 | 9,47 | 4,21 | 0 | 13,68 |
| 2 | Pelayanan yang diberikan petugas telah memenuhi harapan yang diinginkan | 34,74 | 51,58 | 86,32 | 9,47 | 4,21 | 0 | 13,68 |
| 3 | Penyediaan produk jasa layanan maupun barang telah tersedia sesuai dengan permintaan pasien | 25,26 | 54,74 | 80 | 8,42 | 11,58 | 0 | 20 |
| 4 | Kualitas peralatan yang tersedia sudah baik | 30,53 | 56,84 | 87,37 | 9,47 | 3,16 | 0 | 12,63 |
| 5 | Peralatan yang tersedia telah difungsikan sesuai dengan manfaat serta kebutuhannya | 32,63 | 57,89 | 90,52 | 7,37 | 2,11 | 0 | 9,46 |
| 6 | Menerima informasi dalam hal besaran tarif jasa | 34,74 | 51,58 | 86,32 | 9,47 | 4,21 | 0 | 13,68 |
| 7 | Peralatan pengobatan maupun fasilitas penunjang yang mendukung jasa | 26,32 | 60 | 86,32 | 8,42 | 5,26 | 0 | 13,68 |
| 8 | Peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan kesehatan mempunyai kualitas yang baik | 35,79 | 52,63 | 88,42 | 11,58 | 0 | 0 | 11,58 |
| 9 | Menerima informasi dengan baik tentang jenis pelayanan | 30,52 | 51,58 | 82,1 | 11,58 | 6,32 | 0 | 17,9 |
| 10 | Tidak menemukan hambatan dalam berkomunikasi dengan petugas | 26,32 | 60 | 86,32 | 8,42 | 5,26 | 0 | 13,68 |
| 11 | Menerima pelayanan yang cepat, | 30,53 | 51,58 | 82,11 | 11,58 | 6,61 | 0 | 17,89 |
| 12 | Pelayanan yang diberikan dan kemampuan perawat sudah optimal | 35,79 | 52,63 | 88,42 | 11,58 | 0 | 0 | 11,58 |
| 13 | Fasilitas yang tersedia dan kemampuan perawat dalam upaya melaksanakan proses pengobatan mampu meyakinkan pasien | 35,79 | 51,58 | 87,37 | 12,63 | 0 | 0 | 12,63 |

Sumber : data diolah, 2016

Dilihat pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai 13 indikator kualitas pelayanan, ternyata indikator yang terbesar adalah Peralatan yang tersedia telah difungsikan sesuai dengan manfaat serta kebutuhannya dengan nilai sebesar 90,52. Sedangkan indikator yang terendah adalah Penyediaan produk jasa layanan maupun barang telah tersedia sesuai dengan permintaan pasien dengan jumlah skor sebesar 80 %, hal tersebut berarti harus mendapatkan perhatian lebih lanjut dari

pihak Paviliun Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang. Berarti pasien merasa masih ada kebutuhan mengenai fasilitas atau barang-barang yang berkaitan dengan penunjang kesehatannya.

Tanggapan Responden variabel Kepuasan Pasien

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini masyarakat adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas, merupakan aset

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan suatu kantor harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk

mempertahankan pelayanannya. Tingkat kepuasan antar individu satu dengan individu lain berbeda. Hal ini terjadi karena adanya pengaruh dari faktor jabatan, umur, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian

Berikut tanggapan responden, yang dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 3. Rekapitulasi Tanggapan Responden variabel Kepuasan Pasien

| No | Indikator | SP | P | Total | CP | KP | TP | Total |
|----|---|-------|-------|--------------|-------|------|------|-------|
| 1 | Fasilitas saran, gedung bangunan maupun ruangan pelayanan kesehatan memadai | 32,63 | 49,47 | 82,1 | 11,58 | 6,32 | 0 | 17,9 |
| 2 | Kebersihan di dalam maupun diluar ruangan pelayanan kesehatan terjaga dengan baik | 36,84 | 50,53 | 87,37 | 12,63 | 0 | 0 | 12,63 |
| 3 | Mendapatkan rasa aman atas penggunaan peralatan kesehatan yang dioperasikan petugas | 31,58 | 58,95 | 90,53 | 9,47 | 0 | 0 | 9,47 |
| 4 | Biaya yang dikeluarkan telah sesuai sepadan dengan jasa pelayanan kesehatan yang diterima | 27,38 | 53,68 | 81,06 | 13,68 | 5,26 | 0 | 18,94 |
| 5 | Biaya yang dikeluarkan telah sesuai/sepadan dengan jasa pelayanan kesehatan yang diterima | 23,16 | 62,10 | 85,26 | 6,32 | 8,42 | 0 | 14,74 |
| 6 | Petugas selalu memperhatikan memahami dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan | 27,18 | 61,95 | 89,13 | 8,69 | 2,18 | 0 | 10,87 |
| 7 | Menerima pelayanan/sikap yang sopan dan ramah | 27,38 | 53,68 | 81,06 | 13,68 | 5,26 | 0 | 18,94 |
| 8 | Petugas mampu memberikan informasi yang jelas mengenai pelayanan administrasi perawatan | 23,16 | 45,27 | 68,43 | 15,78 | 9,48 | 6,31 | 31,57 |

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa indikator yang tertinggi adalah Mendapatkan rasa aman atas penggunaan peralatan kesehatan yang dioperasikan petugas dengan jumlah skor 90,53 %, dan indikator terendah ada pada indikator Petugas mampu memberikan informasi yang jelas mengenai pelayanan administrasi perawatan dengan skor 68,43 %, hal ini harus mendapatkan perhatian agar lebih ditingkatkan mengenai informasi agar pasien mendapatkan kejelasan

Model dan Persamaan analisis Jalur

Pengujian dilakukan untuk menguji pengaruh Badan Layanan Umum (PPK-BLUD) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Paviliun Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.

Pengujian Hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik path analysis (analisis Jalur). Dalam penelitian ini variabel Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) dan Kualitas pelayanan sebagai variabel sebab (eksogenus variabel)

ENTREPRENEUR
Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka
 Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941
 Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

dan variabel Kepuasan Pasien sebagai variabel akibat (edogenous variabel) Untuk melihat apakah model regresi sudah tepat atau tidak, yaitu dengan menguji cara

menguji hipotesis dengan menggunakan uji F, atau dengan membandingkan taraf signifikansi (sig) pda tabel ANOVA.

Tabel 4. ANOVA

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|---------|
| 1 | Regression | 1933.292 | 2 | 966.646 | 326.175 | .000(a) |
| | Residual | 139.288 | 95 | 2.964 | | |
| | Tota; | 2072.580 | 97 | | | |

- a. Predictors: (Constant), Badan Layanan Umum Daerah, kualitas pelayanan
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
 c. Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh angka F hitung sebesar 326.175 > F tabel 3.20, maka H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya ada hubungan linier antara Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Dengan demikian model regresi tersebut sudah layak dan benar.

Pengaruh Badan Layanan Umum Daerah dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien

Untuk melihat pengaruh Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien secara simultan (gabungan) dapat dilihat melalui tabel model summary berikut ini:

Tabel 5. Model Summary

| Model | R | R Squares | Adjusted R Square | Std.Error of the Estimate |
|-------|------|-----------|-------------------|---------------------------|
| 1 | .966 | .933 | .930 | 1.722 |

- Predictors: (Constant), Badan layanan umum daerah, kualitas pelayanan
 Sumber: Data diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa besarnya R Square adalah 0.933, angka ini dapat digunakan untuk melihat besarnya pengaruh Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien secara bersama-sama atau simultan dengan cara menghitung Koefisien Determinan (KD) dengan menggunakan rumus berikut:

$$KD = R^2 \times 100\% \quad KD = 0.933 \times 100\% \\ KD = 93.3\%$$

Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien secara bersama-sama adalah sebesar 93.3%

sedangkan sisanya sebesar 6.7% dipengaruhi faktor lain.

Pengaruh Badan Layanan Umum Daerah terhadap Kepuasan Pasien

Untuk melihat apakah ada pengaruh antara variabel Badan Layanan Umum dan kepuasan pasien, hal perlu dilakukan adalah menentukan hipotesis sebagai berikut:

H0 : Tidak terdapat pengaruh antara Badan Layanan Umum Daerah terhadap Kepuasan Pasien
 H1 : Terdapat pengaruh antara Badan Layanan Umum Daerah terhadap Kepuasan Pasien

Kemudian membandingkan angka t hitung dengan t tabel. Besarnya angka t tabel dengan taraf signifikan 0.05 dan derajat

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

kebebasan (DK) dengan ketentuan $DK = n - 2$, atau $92 - 2 = 90$.

Dari ketentuan tersebut, diperoleh angka t tabel sebesar 2.011. selanjutnya menentukan kriteria uji hipotesisnya sebagai berikut:

Jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh t hitung $5.300 >$ dari t tabel 2.011, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) terhadap Kepuasan Pasien. Sedangkan besarnya pengaruh Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0.530 atau 53%. artinya Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Untuk melihat apakah ada pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan dan kepuasan pasien, hal perlu dilakukan adalah menentukan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan kepuasan pasien
 H_1 : Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan kepuasan pasien

Untuk menguji hipotesis penelitian tersebut dengan cara membandingkan angka t hitung dengan t tabel, sebagaimana telah diketahui bahwa t hitung dapat dilihat pada tabel koefisien, dengan kriteria:

Jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
Jika t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh t hitung $4.680 >$ dari t tabel 2.011, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan kepuasan pasien. Sedangkan besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan pasien sebesar 0.468 atau 46.8%.

Uji Korelasi

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi antar variabel yang diteliti dengan menggunakan program bantuan software SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Korelasi antara variabel

| | PPK-BLUD | Kualitas Pelayanan |
|---|----------|--------------------|
| Badan Layanan Umum Daerah Pearson Correlation | 1 | .873 |
| Sig. (2-tailed) | .95 | .000 |
| N | .873 | 1 |
| Kualitas Pelayanan Pearson Correlation | .000 | 1 |
| Sig. (2-tailed) | .95 | .95 |
| N | | |

Sumber : data diolah SPSS

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui nilai korelasi antar variabel Badan Layanan Umum Daerah dan Kualitas pelayanan adalah 0.873. Terlihat hubungan antar variabel sangat kuat. Dan korelasi kedua variabel bersifat signifikansi $0.000 < 0.05$. Dari hasil perhitungan koefisien jalur yang diperoleh, maka dapat terlihat besarnya

pengaruh variabel yang dihipotesiskan. Dengan memperhatikan persamaan strukturalnya sebagai berikut : $Y = 0,530 X_1 + 0.468 X_2 + 0.258 \epsilon$ Angka koefisien residu sebesar 0.258 berasal dari $\sqrt{(1 - R^2)}$ yang berarti $\sqrt{(1 - 0.933)} = 0.258$. artinya variabel-variabel yang di luar variabel

ENTREPRENEUR
Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka
 Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941
 Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

penelitian mempengaruhi terhadap = $0.281 + 0.216 = 0.497$
 Kepuasan Pasien.

Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Badan layanan umum daerah terhadap kepuasan pasien.

- a) Pengaruh langsung
 $= PyX1 \times PyX1$
 $= (0.530) (0.530) = 0.281$
 b) Pengaruh melalui hubungan korelatif dengan X2
 $= PyX1 \times rx1x2 \times PyX2$
 $= (0.530) (0.873) (0.468) = 0.216$
 c) Pengaruh X1 ke Y secara total

Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Kualits Pelayanan terhadap kepuasan Pasien

- a) Pengaruh langsung
 $= PyX2 \times PyX2$
 $= (0.468) (0.468) = 0.220$
 b) Pengaruh melalui hubungan korelatif dengan X2
 $= PyX2 \times rx1x2 \times PyX1$
 $= (0.468) (0.873) (0.530) = 0.216$
 c) Pengaruh X1 ke Y secara total
 $= 0.220 + 0.216 = 0.436$

Tabel 7.

Persentase Pengaruh Variabel eksoge (X1 dan X2) terhadap Variabel Endogen (Y)

| Variabel | Pengaruh langsung terhadap Y | Pengaruh tidak langsung melalui | | Pengaruh total |
|--------------------|------------------------------|---------------------------------|-------|----------------|
| | | X1 | X2 | |
| PPK-BLUD | 28,1% | - | 21,6% | 49,7% |
| Kualitas Pelayanan | 22% | 21,6% | - | 43,6% |

Dapat dilihat bahwa pengaruh langsung Badan Layanan Umum Daerah terhadap kepuasan pasien di Paviliun Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang (Y) tanpa memperhatikan Kualitas pelayanan (X2) adalah sekitar 28.1% dan pengaruh tidak langsung Badan layanan umum daerah (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) jika dilihat adanya keterkaitan dengan Kualitas Pelayanan (X2) adalah sebesar 21.6%. sehingga total pengaruh Badan Layanan Umum Daerah (X1) baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan pasien adalah 49.7%.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada pembahasan bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) terhadap Kepuasan Pasien,

hasil penelitian diperoleh bahwa indikator tertinggi ada pada indikator menerima informasi tentang proses administrasi keuangan, sedangkan indikator terkecil ada pada indikator menerima informasi yang jelas, hal ini perlu mendapat perhatian dari pihak Paviliun Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang, untuk lebih meningkatkan cara memberikan informasi dengan jelas.

2. Kualitas Pelayanan di Paviliun Tandang indikator yang terbesar adalah Peralatan yang tersedia telah difungsikan sesuai dengan manfaat serta kebutuhannya. Sedangkan indikator yang terendah adalah Penyediaan produk jasa layanan maupun barang telah tersedia sesuai dengan permintaan pasien hal tersebut berarti harus mendapatkan perhatian lebih lanjut dari pihak Paviliun Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Sumedang. Berarti pasien merasa masih ada kebutuhan mengenai fasilitas atau barang-barang yang berkaitan dengan penunjang kesehatannya.

3. Kepuasan pasien di Paviliun Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang Hasil pengolahan data terlihat bahwa indikator yang tertinggi adalah Petugas selalu memperhatikan memahami dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan dan indikator terendah ada pada indikator Fasilitas saran, gedung bangunan maupun ruangan pelayanan kesehatan memadai, hal ini harus mendapatkan perhatian agar lebih ditingkatkan kenyamanan fasilitas ruangan dan gedung sehingga pasien lebih puas dan merasa kebutuhannya terpenuhi.

IMPLIKASI

1. Sebaiknya pihak Paviliun Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang lebih memperhatikan fasilitas ruangan baik tempat tidur, Ac dll sehingga pasien dapat lebih nyaman berada di ruangan.
2. Masih kurangnya media informasi terutama mengenai penjadwalan petugas harian di setiap ruangan, sehingga pasien kurang informasi jadwal pemeriksaan dari Dokter dan pemeriksaan oleh tim medis lainnya.
3. Paviliun Tandang Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sebaiknya lebih memperhatikan keamanan di setiap instalasi, terjaminnya tingkat keamanan dari peralatan medis yang digunakan agar pasien merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan dan terhindar dari resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. 2004. Manajemen Pemasaran. Edisi kelima. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Bambang. 2010 Manajemen Keuangan. Teori, Konsep dan Aplikasi. Ekonisia. Fakultas ekonomi UII. Yogyakarta
- Engel, Griffith.2005. Perilaku Konsumen, Edisi Keenam, Jilid I, Binarupa, Jakarta
- Fandy Tjiptono. 2002. Manajemen Jasa. Andi Offset. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 2005. Manajemen Pemasaran. Andi Offset. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 2007. Manajemen Pemasaran dan Jasa, Andi Offset, Yogyakarta
- Handoko. Hani. 2005. Manajemen Personalia SDM, Edisi Ketiga, BPFE, Yogyakarta
- Haryanti, Purnaweni, 2000, Profil Layanan Publik Di Bidang Kesehatan di Jawa Tengah, JIAKP, Vol 1, No 1
- Helmi, Azhar, 2006, Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Citra Rumah Sakit, Medan
- Husein, Umar, 2003, Riset Sumber Daya Manusia dalam organisasi, cetakan ketiga, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Indarjati. 2001, Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta
- Indrawan dan Poppy. 2014. Metodologi Penelitian. Refika Aditama. Bandung
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi UI. Jakarta
- Kotler, Philip. 2006.Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi Kedelapan, Jilid I, Fakultas Ekonomi UI, Jakarta
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Fakultas Ekonomi UI. Jakarta
- Nazir, Moh, 2003. Metode

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

- Penelitian, Cetakan Ketiga, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Nugroho, Supardi, 2005, Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas, Buletin Penelitian ,Volume 36, No 4 tahun 2005
- Parasuraman, Et, al., (1988), Zeithmal and Bitner (2004), Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol 4, No I, Hal 55-56
- Restianto & Icut. 2015. Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum/Badan Layanan Umum Daerah. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Ridwan. 2002. Manajemen keuangan. PT. Prenhallindo. Jakarta
- Santoso. 2004, Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas, Buletin Penelitian ,Volume 36, No 4 tahun 2008
- Singaribuan Effendi.2005. Marketing. Jilid 1. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Suad Husnan. 2005. Manajemen Keuangan. STIE IPWIJA, Jakarta
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian, Cetakan Ketiga, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Bisnis, CV Alfabeta, Bandung
- Supranto. Budiastuti. 2001, Profil Layanan Publik Di Bidang Kesehatan di Jawa Tengah, JIAKP,Vol 1, No 1
- Suharsimi Arikunto, 2006, Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta
- Sutrisno. 2001. Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi. Ekonisia. Fakultas ekonomi UII.Yogyakarta.
- Widiyanto, Ibnu, 2005, Metode Riset Bisnis, STIE IPWIJA, Jakarta
- Wahyuningsih.2002. Azas-azas Marketing, Edisi Ketiga, Liberty, Yogyakarta
- Zulian Yamit. 2001. Manajemen Pemasaran Modern, Liberty. Yogyakarta
- Undang-undang nomor 1 tahun 2004 tentang pengelolaan keuangan
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 61 tahun 2007 tentang pedoman teknis Pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah.
- Peraturan Menteri Keuangan nomor 92/PMK.05/2011, tentang Rencana Bisnis dan Anggaran serta pelaksanaan Anggaran Badan Layanan Umum
- Peraturan Pemerintah nomor 58 tahun 2005, tentang pengelolaan keuangan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2005, tentang Pengelolaan Pendapatan BLUD